



## A PTE ETK elektronikus informatikai hibabejelentő rendszer ügymenete

A dolgozói és hallgatói felhasználói igények minél gyorsabb, hatékonyabb és nyomon követhetőbb kiszolgálása érdekében elektronikus informatikai hibabejelentő rendszer került bevezetésre valamennyi képzési központban.

Az elektronikus informatikai hibabejelentő rendszer igénybevételének folyamata:

- I. Valamennyi képzési központ munkatársainak a [hibajelento.etk.pte.hu/](http://hibajelento.etk.pte.hu/) internetes címen, ún. hibajegy kitöltésével nyílik lehetősége az informatikai területet érintő hibák bejelentésére, szaktanácsadás igénylésére. Hálózati hiba esetén (nincs internet, nem működik a levelezés), a hibajelentő nyomtatványok a kari honlapról tölthetők le (<http://www.etk.pte.hu/oktatas/letoltheto-dokumentumok/szabalyzatok>), illetve a képzési központok titkárságán érhetőek el. A képzési központ munkatársainak az 1. számú, míg a hallgatóknak a 2. számú nyomtatvány áll rendelkezésére.

A szóban, telefonon és egyéb módon bejelentett hiba elhárítására nincs lehetőség. Hálózati probléma esetén a hibabejelentés az alábbiak szerint történik:

Képzési Központ	Hiba bejelentési e-mail cím	Hálózati hiba fellépésekor (az e-mail használat akadályoztatása esetén)
Pécs	helpdesk.pecs@etk.pte.hu	A Dékáni Hivatalban személyesen leadva a Vörösmarty u. 4. szám alatti épület esetén. Faxon elküldve (513-671) a következő helyszínek esetén: Szepesy I. u. 1-3., Mária u. 5-7., Rét u. 4., Laterum Kollégium (Hajnóczy u. 37-39.)
Kaposvár	helpdesk.kaposvar@etk.pte.hu	A Kaposvári Képzési Központ igazgatói titkárságon személyesen leadva.
Szombathely	helpdesk.szombathely@etk.pte.hu	A Szombathelyi Képzési Központ igazgatói titkárságon személyesen leadva a Jókai M. u. 14. szám alatti épület esetén. Faxon elküldve 316-820 a Dózsa Gy. u. 13. szám alatti épület esetén.
Zalaegerszeg	helpdesk.zalaegerszeg@etk.pte.hu	A Zalaegerszegi Képzési Központ igazgatói titkárságon személyesen leadva a Landorhegyi u. 33. szám alatti épület esetén. Faxon elküldve 328-481 a Landorhegyi u. 23. alatti épület esetén.

- II. A hibajegy kitöltése az alábbiak szerint történik. Amennyiben még nem regisztrált az oldalra, úgy az első lépés a regisztráció: <http://hibajelento.etk.pte.hu/>

1. Először az üdvözlő oldal fogad bennünket. Mi után elolvastuk a tájékoztatót, az alábbi lehetőségek valamelyikére kattintva léphetünk tovább a regisztrációra:

- Bejelentkezés
- Új hibajegy nyitás
- Hibajegy állapotának ellenőrzése



# Informatikai hibajelentő

PECSI TUDOMÁNYEGYETEM · EGÉSZSÉGTUDOMÁNYI KAR

Vendég Felhasználó [Bejelentkezés](#)



[Támogatási központ főoldal](#)

[Új hibajegy nyitása](#)

[Hibajegy állapotának ellenőrzése](#)

## Üdvözljük a PTE - Egészségtudományi Karának Hibajelentő oldalán

A zavartalan és gördülékeny munkavégzés, valamint a kérések és problémamegoldások nyomonkövethetősége érdekében vezettük be ezt a hibajelentő rendszert.

A szolgáltatás elsődleges célja, hogy Tisztelt Munkatársaink minden informatikai jellegű igényének megoldását a lehető leggyorsabban és megelégedéssel kezelje.

A szolgáltatás feladata, hogy a beérkező:

- tájékoztatás-kérés,
- hibabejelentés,
- igénylés,
- változtatási igény bejelentés

dokumentáltan, a szükséges lépések végrehajtása után kerüljön megoldásra.

Minden támogatási kérés, hibabejelentés egyedi hibajegy számot kap, amelynek segítségével online nyomon követhető az ügymenet állása.

Hibajegyét csak regisztrált felhasználók rögzíthetik. Regisztrációs kérelmével forduljon az informatikus munkatársakhoz.

Tájékoztatásul közöljük, hogy minden lezárt (megoldott) támogatási kérelem archiválásra kerül.

Ahhoz, hogy feladatunkat a felhasználók érdekeinek leginkább megfelelő módon tudjuk végezni, kérjük, hogy minden informatikai jellegű kérdéssel, kéréssel kapcsolatban használják ezt a hibajelentő szolgáltatást.

Abban az esetben, ha a probléma hálózati (internet, belső hálózat) jellegű, a hiba bejelentését személyesen, vagy az alábbi telefonszámokon is meg tudják tenni:

72/513-670 /686, 684

Köszönettel:

ETK  Informatika



### Új hibajegy nyitása

Kérjük a lehető legrészletesebben írja le a problémát, hogy a lehető leghatékonyabban tudjunk segíteni! A korábban benyújtott jegy frissítéséhez kérjük, jelentkezzen be.

[Új hibajegy nyitása](#)



### Hibajegy állapotának ellenőrzése

Lehetőséget biztosítunk minden aktuális és múltbéli támogatási kérés és az arra adott válaszok előzményeinek és archivált fájlainak megtekintésére.

[Hibajegy állapotának ellenőrzése](#)



2. Az alábbi képen látható, hogy a még nem regisztrált felhasználóknak, a „*Felhasználói fiók létrehozása*” szövegre kell kattintani:

Vendég Felhasználó | Bejelentkezés

# Informatikai hibajelentő

PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM · EGÉSZSÉGTUDOMÁNYI KAR

Támogatási központ főoldal Új hibajegy nyitása Hibajegy állapotának ellenőrzése

## Bejelentkezés PTE - Egészségtudomány Kar - Informatikai Hibabejelentő

A jobb ügyfélszolgálat érdekében, arra kérjük ügyfeleinket fontolják meg egy saját fiók regisztrálását.

Email cím vagy felhasználónév

Jelszó

Bejelentkezés

Még nem regisztrált? **Felhasználói fiók létrehozása**

Informatikus vagyok — jelentkezzen be itt

Copyright © 2016 PTE - Egészségtudományi Kar - Informatikai Hibabejelentő | Minden jog fenntartva.  
ETK Informatika



3. Az alábbi űrlapot értelemszerűen kérjük kitölteni:

- csak ETK-s, vagy PTE-s e-mail címet adjon meg mindenki
- a telefonszámnál körzetszámmal kezdjük (pl.: **72/513-670**)
- az időzóna beállításait nem kell megváltoztatni
- a jelszó minimum 6 karakter legyen
- a „*Létrehozás*” gombra kattintva tudjuk véglegesíteni a regisztrációnkat



# Informatikai hibajelentő

Vendég Felhasználó | Bejelentkezés 

PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM · EGÉSZSÉGTUDOMÁNYI KAR

[Támogatási központ főoldal](#) [Új hibajegy nyitása](#) [Hibajegy állapotának ellenőrzése](#)

## Felhasználói fiók regisztrálása

Használja az alábbi űrlapokat az adatai beírásához, illetve szerkesztéséhez

---

### Elérhetőségi adatok

E-mail cím:  \*

Teljes név:  \*

Telefonszám:  Mellék:

---

### Beállítások

Időzóna:

Nyári időszámítás:  Nyári időszámítás alkalmazása (Aktuális idő: 2016. 10. 13. 13:33)

---

### Hozzáférés a felhasználói adatokhoz


Jelszó létrehozása:

Új jelszó megerősítése:

Copyright © 2016 PTE - Egészségtudományi Kar - Informatikai Hibajelentő | Minden jog fenntartva.  
ETK  Informatika



4. Sikeres regisztráció után az alábbi képernyőt fogjuk látni. Amennyiben mindjárt rögzíteni is szeretnénk egy új „hibajegyét”, azaz hibát szeretnénk bejelenteni, kattintsunk az „Új hibajegy nyitása” menüpontra, vagy válasszuk a jobb felső sarokban található „Bejelentkezés” lehetőséget.

Vendég Felhasználó | Bejelentkezés 

# Informatikai hibajelentő


PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM · EGÉSZSÉGTUDOMÁNYI KAR


[Támogatási központ főoldal](#) [Új hibajegy nyitása](#) [Hibajegy állapotának ellenőrzése](#)

## Felhasználói fiók regisztráció

**Köszönjük, hogy regisztrálta felhasználói fiókját!**

Küldtünk egy e-mailt a megadott címre. Kérem, hogy kövesse az e-mailben megadott linket, hogy megerősítse felhasználói fiókját és elérhesse jegyeit.

ETK  Informatika

Copyright © 2016 PTE - Egészségtudományi Kar - Informatikai Hibajelentő | Minden jog fenntartva.  
ETK  Informatika

5. Itt megadjuk a regisztrált e-mail címünket és jelszavunkat a belépéshez:

- III. A beérkezett hibajegyről a rendszer egy automatikus válaszüzenetet generál. A beérkezett hibajegy az Informatikai Csoport feldolgozza.
- IV. A probléma felderítését és ütemezett megoldását az informatikai csoport kijelölt munkatársa a lehető legrövidebb időn belül megkezd, erről a felhasználót e-mailben – hálózati hiba esetén telefonon – értesíti. Amennyiben a rendszer e-mailben küldött, a hibaelhárítással kapcsolatos értesítésre válaszolni szeretne, azt NE az e-mail-re válaszolva tegye meg, hanem a hibajelentő oldalra belépve, a hibajegy megnyitásával a „Válasz elküldése” lehetőséggel!
- V. A sürgős esetek azonnali kezelésére továbbra is lehetőség nyílik, azonban ezen hibák bejelentését is meg kell tenni a mellékelt nyomtatványokon.